

1. OBJETIVO

El propósito de este documento es definir las condiciones, derechos y obligaciones que deben considerarse durante el proceso de garantías asociado a la adquisición y suministro de equipos, así como la prestación de servicios, llevados a cabo por CENTRO-NET S.A.S. en cumplimiento de su objetivo empresarial, para beneficio de sus clientes.

2. ALCANCE

CENTRO-NET S.A.S., en su compromiso con la excelencia en la prestación de servicios en áreas como cartelería digital, seguridad electrónica e informática, comercialización de tecnología e insumos, servicio técnico especializado, mesa de ayuda, call center, infraestructura y centro de datos, aislamiento y acondicionamiento acústico, marketing y en especial, dando cumplimiento a las normas de Protección al Consumidor¹ ha establecido la presente Política de Garantías con miras a lograr su satisfacción plena satisfacción de sus clientes tanto en la venta como en la posventa de sus productos y servicios.

3. DEFINICIONES.

Con el fin de facilitar la comprensión integral de la política de garantía de productos y servicios ofrecidos por CENTRO-NET S.A.S., se ha creado el siguiente glosario, que abarca todos los aspectos relacionados con dicha política:

- 3.1. Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él (Artículo 5, numeral 1 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.2. Consumidor, usuario o cliente:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario (Artículo 5, numeral 3 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.3. Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto (Artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.4. Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado (Artículo 5, numeral 6 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.5. Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización (Artículo 5, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011).

¹ Ley 1480 de 2011; Decreto 2184 de 2012; Decreto 735 de 2013; y Decreto 1074 de 2015.

- 3.6. **Producto:** Todo bien o servicio (Artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.7. **Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria (Artículo 5, numeral 9 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.8. **Promociones y ofertas:** Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tenderá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos (Artículo 5, numeral 10 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.9. **Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro (Artículo 5, numeral 9 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.10. **Seguridad:** Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro (Artículo 5, numeral 14 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.11. **Ventas a distancia:** Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico (Artículo 5, numeral 16 de la Ley 1480 de 2011).
- 3.12. **Producto defectuoso:** es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho (Artículo 5, numeral 17 de la Ley 1480 de 2011).

4. GENERALIDADES

- 4.1. Los clientes de **CENTRO-NET S.A.S.**, cuentan con todos los derechos que para ellos prevé la Ley 1480 de 2011, y en todo caso cualquier inconveniente en la interpretación del contenido de la ley y de este documento se interpretará en la forma más favorable al cliente.
- 4.2. Los clientes de CENTRO-NET S.A.S., deberán informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el producto/fabricante o proveedor en relación con su adecuado uso, conservación o instalación.
- 4.3. En la prestación de servicios CENTRO-NET S.A.S. adquiere una obligación de medio y no de resultado, en ese sentido procederá la garantía legal cuando las condiciones de calidad en la prestación del servicio no correspondan a las ofrecidas por CENTRO- NET S.A.S.

- 4.4. El diagnóstico técnico será efectuado por CENTRO-NET S.A.S., o por quien CENTRO-NET S.A.S. designe.

5. POLÍTICAS

- 5.1. En caso de que **CENTRO-NET S.A.S.**, no indique el término de garantía legal, su vigencia será de un (1) año para productos nuevos, seis (6) meses para accesorios, de un (1) mes para equipos usados y de tres (3) meses cuando se trate de prestación de servicios.
- 5.2. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al cliente a satisfacción, o se haya prestado el servicio a satisfacción del cliente.
- 5.3. La garantía no aplicará en aquellos casos en que la falla del producto o servicio se deba al uso o manipulación inadecuada, desarme o alteración de los componentes internos o externos de este por parte del cliente.
- 5.4. La garantía legal incluye los costos asociados a la reparación, cambio del producto o devolución de lo pagado, según corresponda.
- 5.5. La garantía legal incluye los costos asociados al diagnóstico técnico.
- 5.6. Una vez expirado el término estipulado por CENTRO-NET S.A.S., o en su defecto, por la ley, para hacer efectiva la garantía legal, ésta no procederá.
- 5.7. El cliente deberá contar con un documento sea electrónico o físico que de constancia del término de la garantía para efectos de aportarla al hacerla efectiva y validar la descripción y datos del producto o servicio.
- 5.8. Los productos deben conservarse con los sellos de seguridad proporcionados por CENTRO-NET S.A.S., en ese sentido no podrán intervenir por el cliente o terceros.
- 5.9. Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.
- 5.10.

6. PROCEDIMIENTOS.

- 6.1. **Trámite de la garantía.** Cuando un cliente pretenda hacer efectiva la garantía legal por cuestiones de calidad, idoneidad, fallas en funcionamiento, defecto de fábrica o inadecuada prestación de servicios, el cliente deberá realizar el siguiente trámite:

6.2. Solicitud de la garantía: El cliente deberá poner en conocimiento a **CENTRO-NET S.A.S.** del inconveniente o falla del producto o servicio, dentro de los cinco 5 días siguientes la ocurrencia del hecho, por medio de cualquiera de los siguientes canales de atención:

- WhatsApp o celular: +57 3108245863
- Correo electrónico: mesadeayuda@centronet.com.co
- Línea telefónica: +57 (2) 489 85 60 Opción 1, Ext 3005
- Por medio del consultor de experiencias digitales designado a la cuenta

6.2.1. El cliente deberá diligenciar el “formulario de solicitud de garantía” dispuesto en la página web de **CENTRO-NET S.A.S.**, el cual deberá ser debidamente diligenciado. En este formulario se deberán plasmar los datos del solicitante, los datos del producto o servicios, una descripción completa del inconveniente, y además se deberán aportar las pruebas que dejen entrever que existe en realidad una falla aparente y ayuden a delimitar el requerimiento (registros fotográficos, videos o archivos).

6.2.2. Cualquiera sea el medio utilizado por el cliente para poner en conocimiento a **CENTRO-NET S.A.S.** del inconveniente o falla del producto o servicio, el técnico de servicios tomará la información por parte del cliente y deberá verificar si en efecto se trata de un producto o servicio suministrado por **CENTRO-NET S.A.S.**, posteriormente, generará un caso en la plataforma de gestión de casos de mesa de ayuda (Help Desk).

6.2.3. La mesa de ayuda (Help Desk) redireccionará al área encargada según corresponda:

- Equipos y productos: al área de logística y mesa de ayuda (Help Desk).
- Servicios y proyectos: Al área de operaciones.

6.2.4. Posteriormente el caso será asignado a uno de los técnicos de **CENTRO-NET S.A.S.**, quien se contactará con el cliente y le informará la forma adecuada de atención del requerimiento para proceder con una revisión inicial: 24 a 48 horas.

6.2.4.1. En caso de que el requerimiento no necesite desplazamiento del técnico, el técnico de servicio mediante cualquier medio idóneo suministrará instrucciones al cliente a efectos de solucionar la falla.

6.2.4.2. En caso de que el requerimiento implique el desplazamiento del técnico al domicilio del cliente, el director de operaciones previa verificación de disponibilidad del personal, programará la visita al cliente a efectos de dar solución a entera satisfacción.

6.2.4.2.1. Los técnicos están facultados única y exclusivamente para revisar el producto inmerso en la reclamación al igual que ejecutar solamente la visita técnica y ajuste del producto, no están autorizados para realizar instalaciones, adecuaciones y/o modificaciones en obras civiles diferentes.

6.2.4.2.2. Cuando al realizar la visita de parte del técnico, este identifique que la novedad presentada está incluida en las causales de

exoneración descritas en el punto diez (10) de esta Política, se generará un costo a cargo del cliente así:

- En la ciudad de Cali: cincuenta mil pesos (\$50.000) m/cte.
- Fuera de la ciudad de Cali o en área rural: ochenta mil pesos (\$80.000) m/cte.
- En una ciudad o territorio diferente, el costo será calculado de acuerdo con los gastos en que incurra Centronet por concepto de desplazamiento.

6.2.4.3. En caso de que el requerimiento necesite que el producto sea enviado por el cliente a **CENTRO-NET S.A.S.** se le informará al cliente que deberá enviarlo empacado, siempre que sea dentro de los 3 meses siguientes a la recepción del producto, empacado en las cajas originales, con sus periféricos y documentos, esto incluye, cables de poder, adaptadores y demás accesorios que hacen parte integral del equipo.

6.3. **Diagnóstico:** Una vez **CENTRO-NET S.A.S.** reciba el producto o el requerimiento de servicio por parte del Cliente, **CENTRO-NET S.A.S.**, a través de su mesa de ayuda (Help Desk) realizará una valoración técnica y funcional para determinar si en efecto, se cumplen con los requisitos para activar la garantía y determinar de esta manera la cobertura. La información obtenida deberá ser depositada en el registro interno de CENTRO-NET S.A.S para seguimiento a solicitudes.

6.4. **Aplicación o no de la garantía:** Una vez se haya realizado el diagnóstico inicial, **CENTRO-NET S.A.S.**, determinará si es procedente o no la aplicación de la garantía.

6.4.1. Si la garantía no aplica por expiración del término dispuesto para la garantía, o por alguna de las causales de exoneración de responsabilidad contenidas en el punto diez (10) de esta política, **CENTRO-NET S.A.S.**, deberá entregar una respuesta detallada y sustentada.

6.4.2. Si la garantía no aplica porque el producto no puede ser reparado, el cliente tendrá la facultad de elegir un producto en las mismas condiciones o la devolución del dinero.

6.4.3. De ser procedente la garantía, y se trate de bienes o servicios no producidos o fabricados por **CENTRO-NET S.A.S.**, **CENTRO-NET S.A.S.** se pondrá en contacto con el productor y/o proveedor de servicios con el objetivo de completar el proceso de evaluación y generar un diagnóstico final apropiado y ajustado a la solicitud efectuada por el cliente. Así mismo **CENTRO-NET S.A.S.**, dará trámite al proceso de garantía en nombre del cliente ante el proveedor, pero es el producto/fabricante el que adelantará la recogida y disposición en el lugar.

6.4.3.1. El productor y proveedor de equipos y servicios deberán tener Centros de servicio técnico propios o autorizados en Colombia para cumplir con la garantía, así como ceñirse a las normas y a la legislación colombiana respecto de las garantías.

- 6.4.3.2. CENTRO-NET S.A.S., será quien tendrá comunicación directa con los productores y proveedores, como representante de sus clientes.
- 6.4.3.3. El proveedor y productor deberá indicar a CENTRO-NET S.A.S., los canales de comunicación, así como los procedimientos para hacer válidas las garantías.
- 6.4.3.4. El proveedor y productor deberá reparar siempre con partes y piezas nuevas, además de contar con disponibilidad continua e ininterrumpida durante el periodo de garantía de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada.
- 6.4.3.5. Para todos los productos instalados o no portables y/o que fueron entregados en el domicilio o lugar acordado con el cliente de **CENTRO-NET S.A.S.**, el proveedor o producto/fabricante deberá contar con atención a domicilio y programar visitas en tiempos diligentes, que permitan dar cumplimiento a los términos otorgados en el numeral 5.

7. TIEMPOS DE ATENCIÓN. En cumplimiento de la Ley 1480 de 2011, el Decreto 735 de 2013, y la satisfacción del cliente, los plazos de respuesta serán:

- 7.1. **Valoración inicial de productos:** Tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para dar respuesta inicial al diagnóstico para tramitar la garantía a partir de la recepción de la reclamación.
- 7.2. **Valoración inicial de servicios y proyectos:** Tendrá el plazo estipulado en la oferta comercial, el contrato u orden de servicio suscrita con el cliente.
- 7.3. **Tiempo para presentar una solución de fondo:** Tendrá un plazo de treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente a la entrega de producto para la reparación, los cuales podrán extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.

8. TÉRMINOS DE GARANTÍA LEGAL. CENTRO-NET S.A.S., se acoge a la garantía propuesta por el productor y proveedor de productos y servicios. En ese sentido establece los siguientes términos para los productos y servicios con sus respectivas marcas, de la siguiente manera:

8.1. Término de garantía Legal para productos:

TÉRMINOS DE POLÍTICAS DE GARANTÍA PRODUCTOS		
PRODUCTOS	MARCA	TÉRMINO DE GARANTÍA LEGAL
Telefonía celular y tabletas	Todas las marcas	12 meses

Pantallas o monitores de escritorio	Todas las marcas	12 meses
Televisores	Todas las marcas	12 meses
Pantallas interactivas	Legamaster	60 meses
	Maxhub	12 meses
Video Proyectores	Panasonic	36 meses
	BenQ	36 meses
	Sony	36 meses
	Epson	12 meses
Computadores	Todas las marcas	12 meses
Parlantes	Bose	12 meses hogar, 60 meses profesionales
	Yamaki	12 meses
	QSC	36 meses
	SHURE	24 meses
	Genius	12 meses
	Jabra	24 meses
	JBL	12 meses
	Logitech	12 meses
	Sony	12 meses
Cámaras	Axis	36 meses
	Logitech	12 meses
	Genius	12 meses
	Sony	12 meses
	Jabra	12 meses
	Dahua	12 meses
	Hikvision	36 meses
	Nikon	24 meses
	Bosch	
	Samsung	12 meses
Servidores	HPE	36 meses
	Lenovo	12 meses
	Dell	60 meses
Accesorios	Todas las marcas	6 meses
Equipos Usados	Multimarca	De acuerdo con las condiciones actuales de la garantía; equipos que no cuenten con garantía vigente tendrán garantía de un (1) mes.
Reparación	Multimarca	3 meses

8.2. Término de garantía legal para servicios y/o proyectos: CENTRO-NET S.A.S., en lo concerniente al término de la garantía legal de servicios y proyectos se rige por la voluntad de las partes, esto es el plazo estipulado en la oferta comercial, el contrato u orden de servicio suscrita con el cliente, en caso de no pactarse se regirá por lo siguiente:

TÉRMINOS DE POLÍTICAS DE GARANTÍA DE SERVICIOS Y PROYECTOS		
SERVICIO/PROYECTO	MARCA	TÉRMINO DE GARANTÍA LEGAL
Infraestructura de tubería, ductos o bandejas para redes eléctricas y de datos	Multimarca	3 meses
Cableado estructurado	Multimarca	De acuerdo al fabricante
Obra civil	Multimarca	3 meses
Servicios	NA	Definido por las condiciones del contrato, Orden de Servicio o Acuerdo Nivel de Servicio

8.3. Garantía suplementaria. De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011 los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal. Con base a esta disposición **CENTRO-NET S.A.S.,** podrá ofertar a sus clientes garantías suplementarias como valor agregado a la venta y prestación de servicios; en todo caso, la aceptación del cliente deberá constar en documento debidamente diligenciado en el que, entre otras cosas, asuma el valor por la adquisición y se delimite la responsabilidad de CENTRO.NET S.A.S.

9. DERECHO DE RETRACTO. El derecho de retracto se regirá por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, y en ese sentido el cliente que obtenga productos o contrate servicios por métodos no tradicionales o a distancia, y que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan empezado a ejecutarse antes de cinco (5) días, podrá hacer efectivo el derecho de retracto siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

9.1. Devolver el producto a CENTRO-NET S.A.S., en las mismas condiciones que lo recibió.

9.2. Devolver el producto a CENTRO-NET S.A.S., por los mismos medios por el que lo recibió.

9.3. Ejercer el derecho de retracto en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de un servicio.

9.4. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto deberán ser asumidos por el cliente.

CENTRO-NET S.A.S. devolverá las sumas de dinero pagadas por el cliente en un término máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que el cliente ejerció el derecho y lo puso en conocimiento de **CENTRO-NET S.A.S.** por cualquiera de los medios mencionados en el numeral 6.2 del

centronet.com.co

presente documento, para ello deberá adjuntar la factura, fotografías, datos de contacto y certificación bancaria o cualquier medio que de constancia de la adquisición del producto y/o servicio.

Una vez recibida la solicitud, el auxiliar de la mesa de ayuda, debe verificar las condiciones de devoluciones del equipo; si la valoración del equipo sujeto a retracto da como resultado la aceptación de la solicitud, la mesa de ayuda deberá a través de un correo electrónico solicitar a tesorería la devolución del dinero al cliente.

El cliente deberá devolver los equipos sujetos a este trámite en un termino máximo de diez (10) días calendario.

10. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA. CENTRO- NET S.A.S. se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando el defecto provenga de:

- 10.1. Un evento de fuerza mayor o caso fortuito;
- 10.2. El hecho de un tercero;
- 10.3. El uso indebido del producto por parte del cliente, esto incluye, pero sin limitarse al no dar seguimiento a las instrucciones, buenas prácticas o especificaciones de uso recomendadas por el productor y/o proveedor en el manual del producto y en la garantía
- 10.4. Cuando los números de serie y etiquetas de seguridad del producto hayan sido alterados o retirados;
- 10.5.** Cuando se pruebe que el producto fue desarmado total o parcialmente, o sufrió algún intento de reparación sin autorización expresa por parte de **CENTRO-NET S.A.S.**;
- 10.6. Cuando se evidencie que el daño o falla en el producto se debe a causas ambientales o climáticas tales como sobretensiones eléctricas, agua/humedad, exposición a temperaturas por fuera de los rangos permitidos por la ficha técnica;
- 10.7. Cuando los daños o defectos de funcionamiento han sido causados durante el proceso de almacenamiento o transporte previsto por parte del Cliente;
- 10.8. Cuando al bien lo ha intervenido un tercero ajeno a la operación de CENTRO-NET S.A.S.
- 10.9. Por haber expirado el término de la garantía.
- 10.10. Equipos o servicios que hayan sido objeto de ajustes operativos, reparación, alteración y/o modificación no descrita en la documentación del producto, o llevada a cabo sin el consentimiento previo y escrito del Productor y/o Proveedor

11. LA GARANTÍA DE PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA NO APLICA EN LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- 11.1. Cuando el equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
- 11.2. Cuando se presten daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía o descargas eléctricas atmosféricas.
- 11.3. El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por CENTRO-NET.
- 11.4. Daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- 11.5. Cuando el producto no presente el número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.

CENTRO-NET S.A.S. informará al cliente por medio del resultado del diagnóstico la no procedencia de la garantía por alguna de las causales antes expuestas.

12. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR	JACKELINE VARELA RENDÓN	APROBADO POR	DANIEL ANDRÉS BUENO SALAZAR
CARGO	DIRECTORA ADMINISTRATIVA	CARGO	GERENTE GENERAL
MODIFICADO POR	GALO ESTUDIO LEGAL	APROBADO POR	